

**PERANAN SATUAN LALU LINTAS POLISI RESORT DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN
(Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Sangihe)**

**YULIKE A. W. MAKAMINAN
JOHNY HANNY . POSUMAH
JERICO D. POMBENGI**

ABSTRACT : *Based on the research results, it can be concluded that the role of Satlantas Polres in the administrative service of STNK in Samsat Sangihe Joint Office in general can be done well, but it is not fully demonstrating the principles of Prime Regident Ranmor service yet as stipulated in the Regulation of Chief of Police Number 5 Year 2012, which are simple, fast, accurate, accountable, informative, and convenient.*

Based on the conclusion of the research result, it is suggested that the principles of simple, fast, accurate, accountable, informative, and convenient services can be improved in the administrative service of STNK by Satlantas Polres in Samsat Sangihe Joint Office. Therefore, some actions that is needed to be done, among other things is to add the number of personnel officers, to improve the infrastructures and facilities and to add facilities in serving.

Keywords: *Role of Satlantas, STNK Service*

PENDAHULUAN

Pada masa lalu banyak pihak menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Pelayanan publik di masa itu sangat bernuansa politis. Masalah dan kepentingan masyarakat yang seharusnya dijadikan titik tolak untuk merumuskan program pelayanan, kurang mendapat perhatian. Paralel dengan kondisi tersebut kepentingan masyarakat sering dipersepsikan oleh si pemberi layanan (servant) yaitu para pejabat pemerintah sendiri. Sejumlah persoalan publik yang dinilai dapat mendatangkan dukungan politis untuk memperkuat kedudukan pemerintahan akan mendapat perhatian serius, walaupun tidak relevan dengan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu tidak heran banyak program pelayanan publik yang tidak berhasil memberikan kontribusi pada usaha peningkatan kesejahteraan masyarakat (Rusli, 2013).

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan salah satu institusi negara/pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, diantaranya adalah pelayanan di bidang lalu lintas. Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Jalan Raya (pasal 7 ayat e), bahwa urusan pemerintahan di bidang registrasi dan

identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penegakan hukum, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas, serta pendidikan berlalu lintas, diselenggarakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Tugas Kepolisian di bidang lalu lintas tersebut meliputi : (a). pengujian dan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor; (b) pelaksanaan registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor (BPKB, STNK, TNBK); (c) pengumpulan, pemantauan, pengolahan, dan penyajian data Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; (d) pengelolaan pusat pengendalian Sistem Informasi dan Komunikasi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; (e) pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli Lalu Lintas; (f) penegakan hukum yang meliputi penindakan pelanggaran dan penanganan Kecelakaan Lalu Lintas; (g) pendidikan berlalu lintas; (h) pelaksanaan Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas; dan (i) pelaksanaan manajemen operasional Lalu Lintas.

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2006) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau

lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Williams (dalam Moleong, 2006) menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Penelitian kualitatif sering juga diartikan sebagai penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berpijak dari realita atau peristiwa yang berlangsung di lapangan. Penelitian seperti ini berupaya memandang apa yang sedang terjadi dalam dunia tersebut dan melekatkan termuan-temuan yang diperoleh di dalamnya (Moleong, 2006).

B. Fokus Penelitian

Fokus kajian dalam penelitian ini ialah “peranan Satlantas Polres dalam pelayanan STNK”. Secara konsepsional fokus kajian penelitian tersebut didefinisikan sebagai peran yang dilakukan oleh Satlantas dalam pemberian pelayanan STNK baik penerbitan STNK Baru, Perubahan Identitas Pemilik dan Kendaraan Bermotor, Pergantian STNK Rusak atau Hilang, dan Pengesahan STNK setiap tahun serta Perpanjangan STNK.

C. Informan Penelitian

Sumber data atau informan pada penelitian ini diambil dari dua kelompok, yaitu : kelompok penyelenggara pelayanan (aparatur petugas Satlantas, dan petugas UPT Dispenda, petugas PT. Jasa Raharja), dan kelompok penerima pelayanan. Adapun jumlah seluruh informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang yang terdiri dari petugas Satlantas 3 orang, petugas Dispenda 2 orang, petugas PT Jasa Raharja 1 orang, dan masyarakat penerima pelayanan STNK sebanyak 2 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Salah satu ciri dari penelitian kualitatif ialah peneliti sendiri merupakan instrumen utamanya. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan,

selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2006).

Atas dasar pendapat di atas maka dalam penelitian ini yang menjadi instrumen utama pengumpulan data yaitu peneliti sendiri, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara (interview) dan dibantu/ditunjang dengan teknik observasi dan studi dokumentasi.

PEMBAHASAN

A. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian Raden Puspo Sapto Saputro (2013) yang berjudul studi tentang pelayanan administrasi pembuatan surat tanda nomor kendaraan di Samsat induk Samarinda. Tujuan Penelitian ini adalah apakah Aparatur kepolisian samsat sudah menjalankan pelayanan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ditinjau dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, dan keamanan pelayanan sudah berjalan dengan baik dan cukup memuaskan bagi masyarakat. Tapi tidak juga dapat di pungkiri aparat kepolisian samsat pasti mengalami kendala yakni peralatan yang terkadang mengalami kerusakan.

Hasil penelitian Adriana Larasati (2013) yang berjudul Kualitas pelayanan surat tanda nomor kendaraan melalui Samsat keliling di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan surat tanda nomor kendaraan melalui samsat keliling di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut hasil perhitungan servQual sebesar -7 yang menunjukkan nilai negative karena harapan wajib pajak lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi yang dirasakan oleh wajib pajak, sehingga kualitas pelayanan STNK melalui samsat keliling di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember dapat dikategorikan tidak baik.

B. Konsep Peranan

Dalam Kamus Bahasa Indonesia istilah “peranan” berasal dari kata “peran” (*role*) yang berarti pemain sandiwara. Selanjutnya kata “peranan” ini diartikan sebagai “sesuatu yang jadi bagian atau yang memegang status yang terutama” (Poerwadarminta, 1994).

Dalam pengertian yang luas, peranan diartikan sebagai suatu perbuatan seseorang dengan cara tertentu dalam usaha menjalankan hak-hak dan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan status yang dimiliki. Seseorang dapat dikatakan berperan jika ia telah melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan statusnya dalam masyarakat atau dalam organisasi (Abdulsyani, 2002).

C. Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani; sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang), menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Kurniawan (2005) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

D. Tugas dan Fungsi Satlantas Polres

Sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Polres dan Polsek, yaitu pada pasal 59-62, bahwa Satuan Lalu Lintas (Satlantas) adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi lalu lintas pada tingkat Polres yang berada di bawah Kapolres. Satlantas bertugas melaksanakan Turjawali lalu lintas, pendidikan masyarakat lalu lintas (Dikmaslantas), pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Satlantas menyelenggarakan fungsi: (a) pembinaan lalu lintas kepolisian; (b)

pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerja sama lintas sektoral, Dikmaslantas, dan pengkajian masalah di bidang lalu lintas; (c) pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan keamanan, keselamatan, ketertiban, kelancaran lalu lintas (Kamseltibcarlantas); (d) pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi; (e) pelaksanaan patroli jalan raya dan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum, serta menjamin Kamseltibcarlantas di jalan raya; (f) pengamanan dan penyelamatan masyarakat pengguna jalan; dan (g) perawatan dan pemeliharaan peralatan dan kendaraan.

E. Konsep Peranan Satlantas Polres Dalam pelayanan STNK

Dari uraian tentang konsep peranan di atas jelas bahwa peranan (*role*) dari suatu institusi/lembaga (pemerintah) adalah aspek dinamis suatu lembaga/institusi pemerintah sehubungan dengan pelaksanaan tugas dan fungsinya. Oleh karena itu, peranan Polantas dalam pelayanan STNK dilihat sebagai suatu aspek dinamis dari tugas dan fungsi dari Polisi Satlantas itu sendiri.

Pelayanan STNK meliputi penerbitan STNK Baru, Perubahan STNK, Pengesahan STNK, Mutasi STNK, dan Pergantian STNK Rusak/Hilang. Prosedur pelayanan STNK di atur sebagai berikut :

- (1) Prosedur penerbitan, pengesahan, dan perpanjangan STNK dan/atau TNKB dilaksanakan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat).
- (2) Prosedur penerbitan STNK dilaksanakan melalui kelompok kerja yang terdiri atas : pendaftaran, pendataan dan verifikasi; penetapan; pembayaran; pencetakan dan pengesahan; penyerahan; dan pengarsipan.
- (3) Permohonan penerbitan, pengesahan, dan perpanjangan

- STNK disampaikan ke Petugas kelompok kerja Pendaftaran, Pendataan, dan Verifikasi.
- (4) Petugas melakukan: (a) pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan melalui pencocokan dan penelitian dokumen persyaratan dengan yang tercantum dalam formulir dan/atau ke instansi penerbit dokumen persyaratan; (b) pemasukan data identitas pemilik dan Ranmor ke dalam pangkalan data; dan (c) pengecekan silang data dengan data Regident Kepemilikan Ranmor secara *on-line*.
- (5) Dalam hal dokumen persyaratan sudah lengkap dan sah, petugas harus: menyerahkan dokumen persyaratan kepada petugas kelompok kerja pencetak dan pengesah STNK dan TNKB; dan memberitahukan kepada petugas kelompok kerja Penetapan PNBK, PKB dan BBN-KB, dan SWDKLLJ.
- (6) Atas dasar pemberitahuan kelengkapan dokumen persyaratan, petugas kelompok kerja penetapan melakukan penetapan besaran PNBK STNK dan TNKB oleh petugas Polri untuk penerbitan STNK baru, perubahan identitas kendaraan dan pemilik, pemindahtanganan Ranmor, penggantian STNK, dan Perpanjangan, kecuali untuk pengesahan STNK; PKB dan/atau BBN-KB oleh petugas Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi Pengelolaan Pendapatan Provinsi; dan SWDKLLJ oleh petugas Jasa Raharja.
- (7) Atas dasar penetapan besaran PKB dan/atau BBN-KB dan SWDKLLJ sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan c, dilakukan pencetakan SKKP oleh petugas Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi Pengelolaan Pendapatan Provinsi.
- (8) Petugas Polri dan Petugas Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi Pengelolaan Pendapatan Provinsi menyerahkan dokumen PNBK STNK dan TNKB serta SKKP kepada petugas kelompok kerja penerimaan pembayaran.
- (9) Petugas kelompok kerja penerimaan pembayaran melakukan: pemanggilan pemohon untuk melakukan pembayaran PNBK STNK dan TNKB, PKB dan/atau BBN-KB, dan/atau SWDKLLJ; dan penerimaan pembayaran sesuai peraturan perundang-undangan.
- (10) Atas dasar penerimaan pembayaran, petugas dari unsur Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi Pengelolaan Pendapatan Provinsi menerbitkan TBPKP.
- (11) Petugas kelompok kerja penerimaan pembayaran menyerahkan dokumen persyaratan dan TBPKP kepada petugas kelompok kerja Pencetakan dan Pengesahan STNK dan TNKB.
- (12) Atas dasar penyerahan dokumen persyaratan dan TBPK, petugas kelompok kerja Pencetakan dan Pengesahan melakukan: pencetakan STNK dan TNKB untuk penerbitan STNK baru, perubahan identitas kendaraan dan pemilik, pemindahtanganan Ranmor, penggantian STNK, dan Perpanjangan; pengesahan STNK untuk Regident Pengesahan; dan/atau penggabungan STNK dengan TBPKP.
- (13) Dokumen STNK, TBPKP dan TNKB diserahkan kepada petugas kelompok Penyerahan.
- (14) Petugas kelompok kerja penyerahan melakukan kegiatan: pemisahan STNK, TBPKP dengan berkas administrasi untuk arsip; pemanggilan pemilik Ranmor untuk menerima dokumen gabungan STNK

dengan TBPKP dan TNKB dan menandatangani buku register penyerahan; dan pencatatan data penyerahan pada buku register.

- (15) Berkas administrasi yang sudah dipisahkan diserahkan kepada petugas kelompok kerja pengarsipan.
- (16) Atas dasar penerimaan berkas administrasi, petugas kelompok kerja pengarsipan melakukan kegiatan: penyimpanan seluruh arsip registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor oleh petugas Polri; penyimpanan arsip PKB, BBN-KB oleh petugas Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi Pengelolaan Pendapatan Provinsi; dan penyimpanan arsip SWDKLLJ oleh petugas Jasa Raharja.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa peranan Satlantas dalam pelayanan STNK di Kantor Bersama Samsat Tahuna sudah dapat dilakukan dengan baik dilihat dari prinsip-prinsip pelayanan sebagaimana yang ditetapkan dalam Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012, yaitu prinsip sederhana, cepat, akurat, aman, akuntabel, informatif, dan nyaman. Prosedur pelayanan STNK cukup sederhana dan mudah dipahami dan dilaksanakan. Waktu penyelesaian pelayanan STNK cukup singkat. Akurasi (kecermatan, ketelitian dan ketepatan) pelayanan sudah baik. Adanya jaminan kepastian hukum dalam proses dan produk pelayanan. Akuntabilitas atau tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan sudah baik. Data dan informasi yang berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan penerbitan STNK oleh Satlantas tersedia dan mudah diakses. Kenyamanan pelayanan juga sudah dapat diwujudkan dengan baik.

Hasil penelitian tersebut secara keseluruhan dapat memberikan gambaran bahwa peranan Satlantas dalam pelayanan STNK di Kantor Bersama Samsat sudah dapat dilakukan dengan baik berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan

yang sudah ditetapkan yaitu sederhana, cepat, akurat, aman, akuntabel, informatif, dan nyaman. Walaupun demikian masih ada hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam pelaksanaan peranan Satlantas dalam pelayanan STNK di Kantor Bersama Samsat terutama aspek kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah dideskripsikan dan dibahas di atas, dapatlah ditarik kesimpulan bahwa peranan Satlantas Polres dalam pelayanan administrasi STNK di Kantor Bersama Samsat Sangihe secara umum sudah dapat dilakukan dengan baik, namun belum sepenuhnya menunjukkan prinsip-prinsip pelayanan yang prima Regident Ranmor sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012, yaitu sederhana, cepat, akurat, akuntabel, informatif, dan nyaman.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut maka disarankan agar prinsip-prinsip pelayanan sederhana, cepat, akurat, akuntabel, informatif, dan nyaman dapat ditingkatkan dalam pelayanan administrasi STNK oleh Satlantas Polres di Kantor Bersama Samsat Sangihe. Untuk itu tindakan yang perlu dilakukan antara lain adalah penambahan jumlah personil petugas, peningkatan prasarana dan sarana serta penambahan fasilitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani, 2002, *Sosiologi*, Jakarta, Bumi Aksara
- Bungin, B.M.H., 2009, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.

Kurniawan, A., 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : PT.Pembaharuan.

Moleong, 2006, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Redoskarya, Bandung.

Poerwadarmina, S. 1990, *Kamu Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Gramedia.